

2022

**Независимая оценка качества условий
оказания услуг организациями
культуры, осуществляющими
деятельность на территории
Самарской области
в 2022 году**



1. ОТКРЫТОСТЬ И ДОСТУПНОСТЬ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации культуры, измерялись посредством:

- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации
- оценки соответствия информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации
- определение наличия на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование (электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.), раздела «Часто задаваемые вопросы», технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
- определение доли получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах и на официальном сайте организации (в % от общего числа опрошенных получателей услуг)

1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении и на территории организации

В соответствии со ст. 36.2. Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1) (ред. от 30.04.2021) на информационных стендах организаций культуры необходимо разместить 13 документов.

На момент проведения проверки на стенде представлено:

13 документов

На информационном стенде размещена вся требуемая информация.

1.2. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет»

В соответствии с приказом Минкультуры России от 20.02.2015 №277 «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности организаций культуры, размещаемой на официальных сайтах уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органов государственной власти субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления и организаций культуры в сети «Интернет» на официальном сайте организации необходимо разместить 19 документов.

На момент проведения проверки на сайте было размещено:

16 документов

Необходимо обеспечить размещение на сайте следующих документов:

Информация о материально-техническом обеспечении предоставления услуг организацией культуры
Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями культуры, а также предложения об улучшении качества их деятельности
План по улучшению качества работы организации

1.3. Наличие на официальном сайте организации культуры информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

В ходе независимой оценки проверялось функционирование 4-х дистанционных способов обратной связи: посредством телефона, электронной почты, электронных сервисов обратной связи на сайте (форма обратной связи, онлайн-консультант, раздел "часто задаваемые вопросы), выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).

На момент оценки функционировало **3** дистанционных способа обратной связи

В ходе проверки организации были выявлены недостатки в функционировании следующих способов коммуникации с получателями услуг:

В рамках контрольной закупки в организацию был направлен письменный запрос. В течение 30 дней ответ не был получен. Рекомендация: необходимо обеспечить контроль за своевременным взаимодействием с получателями услуг посредством электронной почты.

1.4. Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации об организации культуры

В ходе проведения опроса получателей услуг было выявлено следующее:

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на информационных стендах:

94%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации и его постоянного повышения необходимо соблюдать определенные требования. Информация должна быть актуальной, своевременной и содержательной. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации:

93%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности открытостью, полнотой и доступностью информации, размещенной на сайте организации, и его повышения, необходимо контролировать за своевременным обновлением контента сайта. Необходимо проводить диагностику навигации по сайту. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг информационной политикой организации.

2. КОМФОРТНОСТЬ УСЛОВИЙ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

2.1. Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг

Уровень и качество обеспечения комфортных условий предоставления услуг определялся посредством экспертной оценки с фотофиксацией. Оценивалось наличие следующих условий:

- комфортная зона отдыха (ожидания)
- понятная навигация внутри организации
- доступная питьевая вода
- доступные санитарно-гигиенические помещения
- санитарное состояние помещений
- возможность бронирования услуги/доступность записи на получение услуги

На момент проведения независимой оценки в организации обеспечено **6** условий.

Таким образом, в организации обеспечены все требуемые условия комфортности для получателей услуг.

2.2. Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг

Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью предоставления услуг

92%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности комфортностью условий оказания услуг и для его повышения целесообразно на регулярной основе осуществлять благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии здания и помещений (в том числе, санитарно-гигиенических зон, в которых необходимо размещать электро- или бумажные полотенца и мыло), территории, прилегающей к зданию организации, следить за состоянием мебели, доступностью питьевой воды и понятностью навигации внутри помещений организации.
Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий оказания услуг.

3. ДОСТУПНОСТЬ УСЛУГ ДЛЯ ИНВАЛИДОВ

Важным элементом комфортности условий оказания услуг организациями культуры выступает обеспечение доступной среды для людей с ограниченными возможностями, а также условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

В рамках независимой оценки качества условий оказания услуг оценивались следующие элементы доступной среды:

- оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)
- наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
- наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов
- наличие сменных кресел-колясок
- наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.

На момент оценки помещения организации оборудованы **1** элементом.

Для обеспечения доступной среды для маломобильных получателей услуг необходимо оборудовать помещения и территорию организации следующими элементами:

наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
наличие адаптированных лифтов, поручней, наличие расширенных дверных проемов
наличие сменных кресел-колясок
наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений

3.2. Обеспечение в организации культуры условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

Наряду с оценкой доступности помещений и прилегающих территорий организации производилась оценка условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими. Учитывались следующие условия доступности услуг:

- дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
- дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
- возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)

- наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению
- помощь, оказываемая работниками, прошедшими обучение по сопровождению инвалидов в помещении организации
- возможность оказания услуг в дистанционном режиме или на дому.

На момент оценки в организации обеспечено **4** условия доступности.

Для обеспечения условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, необходимо обеспечить следующие условия:

дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению

3.3. Удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

72%

Предложения:

Для повышения и сохранения высокого уровня удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов целесообразно на регулярной основе осуществлять контроль за состоянием элементов доступной среды и обеспечением условий, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими.

Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доступностью услуг для инвалидов.

4. ДОБРОЖЕЛАТЕЛЬНОСТЬ, ВЕЖЛИВОСТЬ РАБОТНИКОВ ОРГАНИЗАЦИИ

Данный показатель формируется за счет получения субъективных оценок получателей услуг, собираемых в ходе опроса.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию

94%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию (учреждение)

96%

Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации культуры при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.)

95%

Предложения:

Для сохранения высокого уровня удовлетворенности доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации и его повышения важно выстраивать с получателями грамотную коммуникацию. Основным принципом взаимоотношений между получателем услуг и представителем организации должен стать принцип уважения к личности. Культура общения проявляется в умении выслушать, в проявлении отзывчивости и сопереживания. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг доброжелательностью и вежливостью сотрудников организации.

5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ УСЛОВИЯМИ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию культуры родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации)

96%

Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг (графиком и режимом работы) организации (учреждения)

91%

Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации культуры

96%

Предложения:

Уровень удовлетворенности условиями оказания услуг зависит от совокупности факторов, в том числе рассматриваемых в рамках независимой оценки качества. Важным направлением повышения уровня удовлетворенности выступает диалог с получателями услуг, в ходе которого можно определить причины недовольства, выявить недостатки в работе организации, найти оптимальные варианты решения проблем. Целесообразно проводить внутренний мониторинг удовлетворенности получателей услуг разными аспектами условий оказания услуг.